マーチャントサクセス / カスタマーサクセス

> **【8.6億の資金調達済】EC事業者向け購入後体験プラットフォーム事業を展開**

募集職種

採用企業名
Recustomer株式会社

求人ID
1614122

業種
インターネット・Webサービス

会社の種類
中小企業 (従業員300名以下)

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区, 中央区

最寄駅
都営浅草線駅

給与
400万円 ~ 800万円

勤務時間
フレックスタイム制 (コアタイム: 10:00 ~ 12:00)

休日・休暇
完全週休2日制 (土日祝)

更新日
2026年11月12日 12:00

応募必要条件

職務経験
3年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
無し

日本語レベル
ネイティブレベル

最終学歴
高等学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

≪募集要項・本ポジションの魅力≫

- 導入支援から活用促進、契約更新、アップセルまで顧客の成果創出を一貫して支援
- 顧客の売上向上やコスト削減に直結する、課題解決型のコンサルティングに携われる
- 顧客の声を開発チームへ届け、機能改善やプロダクトの成長に直接関われる
- フレックス制・リモート勤務に加え、住宅手当やMacBook Pro・モニター支給など福利厚生も充実

【業務内容】
Recustomerを導入したマーチャント (事業者) が、継続的にプロダクトを活用し、売上増加やコスト削減といった成果を出し続けられる状態を構築していただきます。

＜具体的には＞

- 導入顧客に対するオンボーディング（初期設定・業務フロー構築の支援）および継続的な定着化の推進
- 「お試し購入（TBYB）」等の決済系プロダクトの稼働率・決済比率を高めるためのコンサルティング型支援
- 既存顧客に対するリニューアル（契約更新）対応や、アップセル・クロスセルの提案
- 導入プロダクトの活用状況や継続率のデータ分析、およびKPI改善アプローチ
- 営業・PMM・プロダクトチームと連携し、顧客の要望やユースケースをもとにした機能改善の推進

※本ポジションはマネジメント業務のないプレイヤーとしての募集です。顧客の成功と向き合い、現場でプロフェッショナルとしてご活躍いただけます。

■募集背景：
Recustomerは、累計総額8.6億円の資金調達を完了し、ECイネーブラーとして購入前〜購入後まで一貫した顧客体験を実現するプロダクトを展開しているスタートアップです。「お試し購入」「配送追跡　」「注文キャンセル」「返品・交換」などの機能を圧倒的な開発スピードで連続リリースし、提供価値とユースケースが急速に拡大しています。
当初はファッションECを中心に導入が進んでいましたが、現在は家電、コスメ、食品D2Cなどあらゆる物販ECへと広がり、さらには実店舗を持つ大手オムニチャネル小売（Mid〜Enterprise領域）での導入が急増しています。

“導入してもらう”フェーズから“成果を出してもらう”フェーズへと事業が移行する中で、顧客に継続的に価値を届け、活用を促進するサクセス領域の強化が急務となっています。そこで、顧客と直接向き合い、事業成長を最前線で牽引していただくマーチャントサクセス（弊社ではカスタマーサクセスではなく、マーチャントサクセスと呼んでいます）の専任メンバーを募集することになりました。

■このポジションの魅力：

- 圧倒的なプロダクト開発スピード（顧客の要望を形にしやすい）：
  -CSにとって最大の武器はプロダクトです。弊社は開発生産性の高い組織として「Findy Team+ Award」を2年連続で受賞し、デプロイ頻度は1日5回に達しています。CSが吸い上げた顧客の切実な要望やバグ報告が、翌週には機能として実装されるスピード感があり、顧客に胸を張って価値を提供し続けられる環境です。

- 「売上アップ」に直結する、攻めのカスタマーサクセス：
  -「お試し購入（TBYB）」のような決済プロダクトは、導入企業の流通額（GMV）向上に直結します。総決済に占めるTBYB経由決済の比率がRecustomerの売上にも連動するビジネスモデルのため、単なるツールの使い方支援（守りのCS）ではなく、顧客のトップラインを伸ばす「攻めのコンサルティング」が経験できます。

- CTOをはじめとする強力な開発陣との「ワンチーム」体制：
  -CTOを筆頭に開発チームがCSからのフィードバックを「面倒な仕様変更」ではなく「事業成長の種」として歓迎する文化が根付いており、ビジネスと開発が一体となって事業を牽引するダイナミズムを味わえます。

【雇用形態】
正社員
※試用期間あり、3ヶ月（試用期間の条件変更なし）

【給与】
年収：400万円〜800万円

【就業時間】
フレックスタイム制（コアタイム: 10:00 ~ 12:00）
※管理職務制：超過勤務および所定休日勤務併せて45ｈ超を精算、法定休日勤務すべて精算、深夜勤務すべて精算

【勤務地】
東京都中央区銀座5-14-1　GINZA-QUINT 8F
■アクセス：
・東京メトロ日比谷線 東京メトロ日比谷線　東銀座駅まで徒歩1分
・都営浅草線 都営浅草線　東銀座駅まで徒歩1分
・東京メトロ銀座線 東京メトロ銀座線　銀座駅まで徒歩4分
・東京メトロ丸ノ内線 東京メトロ丸ノ内線　銀座駅まで徒歩8分
・JR 山手線　有楽町駅まで徒歩10分
※リモートワーク可

【休日休暇】

- 完全週休2日制（土・日）
- 祝日
- 夏季休暇（7~9月で自由に3日間付与）
- 年末年始休暇
- 年次有給休暇（入社半年後に10日付与）
- 産休・育休休暇（男性はもちろん、代表の柴田も取得しました！）

【待遇・福利厚生】

- 各種社会保険完備
- 交通費全額支給
- 自社からの距離に応じて住宅手当支給
- モニターとMacBookPro 支給
- お誕生日プレゼント
- ECサイトのシークレットセールへの招待（年間30回ほど）
- ECサイトの社割の適用
- ウォーターサーバー
- 社員旅行（年に1度）
- 健康診断

- コーヒー

スキル・資格

【必須要件】
以下いずれかのご経験をお持ちの方

- BtoB SaaSプロダクトにおけるカスタマーサクセスの経験（3年以上）
- アパレル、EC、リテール業界における法人営業、または事業側での実務経験（EC運用やコンサルティング等）
  ※「SaaSでのサクセス/営業経験」か「EC・小売ドメインの知見」、どちらかをお持ちの方を求めています。

【歓迎要件】

- エンタープライズ顧客に対するカスタマーサクセス、またはアカウントマネジメント経験
- EC / リテール業界（ファッション・家電・コスメ・食品D2Cなど）における業務プロセス理解
- 顧客の業務フローに入り込んだ導入支援やBPR（業務改革）の経験
- HubSpot等のツールを用いたデータ可視化や業務効率化の経験
- Shopify、EC業界（物流・決済・小売など）に関するドメイン知識

【求める人物像】

- 「顧客の成功 = 自社の成長」と捉え、短期的な対応ではなく本質的な課題解決に向き合える方
- 自律的に動き、他部署（PMM、セールス、開発）を巻き込んでプロジェクトを推進できる方
- データだけに頼らず、現場の声や行動からも「本質的な課題」をつかめる観察力がある方
- Recustomerのプロダクトや創りたい未来に共感し、「このプロダクトはもっと世の中に広まるべき」と熱量を持てる方

会社説明